

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL A LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE TEJEDURÍA EN UNA
EMPRESA TEXTIL DE LA CIUDAD DE QUITO”**

Realizado por:

GABRIELA CECILIA MARTINEZ CAISAGUANO

Director del proyecto:

Msc. MARCELO RUSSO

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 20 de Julio del 2015

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, GABRIELA CECILIA MARTÍNEZ CAISAGUANO, con cédula de identidad # 171861596-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que se ha referido a la bibliografía que se incluye en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a éste trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Gabriela Cecilia Martínez

C.C.: 171861596-4

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

El presente trabajo de investigación titulado:

“EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE TEJEDURÍA EN UNA EMPRESA TEXTIL DE LA CIUDAD DE QUITO”

Realizado por:

GABRIELA CECILIA MARTINEZ CAISAGUANO

como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor:

MSC. MARCELO RUSSO

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Marcelo Russo

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

ANDRADE ANDRADE SHIRLEY

FLORES DIAS JUAN CARLOS

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador

Shirley Andrade

Juan Carlos Flores

Quito, 20 de Julio del 2015

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento a mi familia, empezando por mis hijos y mi esposo, por darme parte de su tiempo para dedicarlo a mis estudios.

A mis padres y a mi hermano, que han sabido motivarme y apoyarme hasta culminar éste objetivo.

Agradezco también a todos mis docentes; ya que en el transcurso de la carrera han fomentado en sus estudiantes un alto espíritu investigativo y vocación de servicio, en el amplio campo de estudio de la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Gabriela Martínez

RESUMEN EJECUTIVO

La globalización y la importancia que se da a la calidad de los productos, hacen que las empresas tengan ritmos de producción cada vez mas acelerados y competitivos. Los trabajadores que mantienen éstos ritmos productivos, pueden experimentar sensación de fatiga e insatisfacción si no se toman las medidas necesarias.

El presente trabajo se desarrolla en una empresa textil de la ciudad de Quito, en donde se va a evaluar el riesgo psicosocial en los trabajadores de una sección donde se presentan diversos problemas como: fallas de producción, rotación del personal, malas relaciones interpersonales y conflicto con la autoridad.

Realizar una evaluación y proponer medidas correctivas frente a los problemas encontrados justifica el estudio que se va a realizar.

El implementar un entorno de trabajo saludable debe ser un objetivo de las organizaciones y los resultados obtenidos son la línea de base para llegar a ese objetivo.

ABSTRACT

Globalization and the importance given to the quality of products, make rhythms companies have increasingly accelerated and competitive production. Workers who maintain these production rates, may experience feelings of fatigue and dissatisfaction if necessary measures are not taken.

This work takes place in a textile company in the city of Quito, where they will assess the psychosocial risk in workers in a section where various problems as they occur: failures of production, turnover, poor interpersonal relationships and conflict with authority.

Assess and propose corrective measures addressing the problems found justifies the study to be performed.

The implementation of a healthy working environment should be an objective of the organizations and the results are the baseline to reach that goal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1.El Problema de Investigación	1
1.1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1.1.Diagnóstico del problema	6
1.1.1.2.Pronóstico	7
1.1.1.3.Control del pronóstico	8
1.1.2. Objetivo General	8
1.1.3. Objetivos Específicos	9
1.1.4. Justificaciones	9
1.2.Marco teórico	10
Entorno de trabajo saludable	10
Factores Psicosociales	11
Consecuencias de los riesgos psicosociales	12
Prevención de los factores psicosociales	12
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	13
Método de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial F-PSICO	14
1.2.1. Estado actual de conocimiento sobre el tema	20
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	20
1.2.3. Hipótesis	22
1.2.4. Identificación y caracterización de variables	22
 CAPITULO II: METODO	 23
Fiabilidad del Método F-PSICO	26
2.1. Tipo de estudio	27
2.2. Modalidad de Investigación	27
2.3. Método	27
2.4. Población y Muestra	28
2.5. Selección de instrumentos de investigación	29

CAPITULO III: RESULTADOS	31
Perfil Valorativo	31
Perfil Descriptivo	32
Tiempo de trabajo	32
Autonomía	33
Carga de trabajo	36
Demandas psicológicas	39
Variedad / Contenido del trabajo	43
Participación / Supervisión	44
Interés por el trabajador / Compensación	47
Desempeño del rol	48
Relaciones y Apoyo social	51
3.1. Presentación y análisis de resultados	53
 CAPITULO IV: DISCUSIÓN	 55
4.1. Conclusiones	59
4.2. Recomendaciones	61
Bibliografía	64
 INDICE DE TABLAS	
Tabla 1: Factores motivacionales e higiénicos	14
Tabla 2: Siglas de factores psicosociales	14
Tabla 3: Variables independientes y dependientes	22
Tabla 4: Items relacionados de los factores del Método F-Psico	25
Tabla 5: Fiabilidad del método	26
Tabla 6: Alfa de Crombach de los factores	26
Tabla 7: Secciones de la empresa y número de trabajadores	28
Tabla 8: Factores psicosociales de riesgo muy elevado	54
Tabla 9: Diferencia de sueldo	55

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Eficiencia por áreas	3
Gráfico 2: Material fuera de especificaciones	3
Gráfico 3: Morbilidad	5
Gráfico 4: Distribución por género	28
Gráfico 5: Distribución por edades	29
Gráfico 6. Perfil valorativo	31
Gráfico 7: Factores psicosociales en situaciones normales	53

ANEXOS

Anexo 1: Test de Evaluación F-Psico
Anexo 2: Plan de acción para la disminución del riesgo psicosocial

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 El Problema de Investigación

El presente proyecto se desarrolla en una empresa textil ubicada en la ciudad de Quito en la parroquia de Calderón, que desde hace 32 años realiza procesos productivos para elaborar tela de diversos tipos y de excelente calidad. Al ser un producto de alta demanda, tanto en importaciones como en exportaciones, la actividad productiva es intensa.

Para responder a ésta demanda de mercado, la empresa debe optimizar tanto sus recursos humanos como materiales.

Respecto a los recursos materiales, la maquinaria tiene gran capacidad de trabajo, es decir puede tejer rollos de tela hasta de 350 metros, medida en la cual se debe desmontar el rollo con tela para colocar otro nuevo, sin tener que realizar una desconexión total de la máquina. Sin embargo con el fin de mantener la calidad del producto, se tejen rollos de hasta 280 metros y en el momento de desmotar el rollo, se realizan actividades de mantenimiento preventivo como lubricación y calibración de la máquina. Estas medidas preventivas, han dado como resultado un proceso de trabajo eficaz.

Mientras tanto, los recursos humanos (trabajadores) que mantienen la continuidad del agitado proceso productivo, se dividen en dos grupos de personas que trabajan a turnos de doce horas para mantener una producción de 190 horas de trabajo semanal de una máquina. Los trabajadores deben realizar trabajo a turno y nocturnos.

Deben cumplir procedimientos minuciosos en el tejido de la tela si ésta presenta un defecto, deben tener mucha concentración en identificar fallas y estar pendientes del metraje específico de los pedidos. La máquina en todo momento debe estar supervisada, ya que puede darse, desmontaje de tramado, torcedura de hilo o rotura de hilo, situaciones que deben resolverse antes del ajuste final de la tela. Una alteración en las situaciones anteriores hace que la tela que se está procesando ya no sea de primera calidad. Para evitar la falta de supervisión de la máquina existen turnos de almuerzo, y cuando requieren dejar su máquina por otro motivo: ir al baño, ir al médico de la empresa, a firmar su rol, etc, la máquina debe quedar supervisada; es por ello que cuando alguna persona se ausenta los compañeros de trabajo asumen esa tarea aumentando así su carga de trabajo. Hace aproximadamente un año, dos personas renunciaron y hasta la fecha no se tiene cubierto estos puestos definitivamente, ya que las personas que ingresan a trabajar no se acoplan al puesto y renuncian, no llegando a cubrir efectivamente ese puesto de trabajo.

Esto, sumado a otros aspectos que se analizarán, hace que el factor de riesgo psicosocial afecte a los trabajadores, y los mismos no realicen sus actividades laborales eficientemente.

1.1.1 Planteamiento del Problema

En el planteamiento del problema, analizaremos las circunstancias que se dan en ésta área de trabajo:

- **Productividad**

En la reunión anual de Planeación Estratégica 2015 llevada a cabo en la empresa, en el análisis de la eficiencia por áreas, se observa que el área de Tejeduría es la que menos eficiencia tiene y donde mayor cantidad de material fuera de especificaciones se produce.

Gráfico 1: Eficiencia por áreas Tomado: Planeación Estratégica 2015

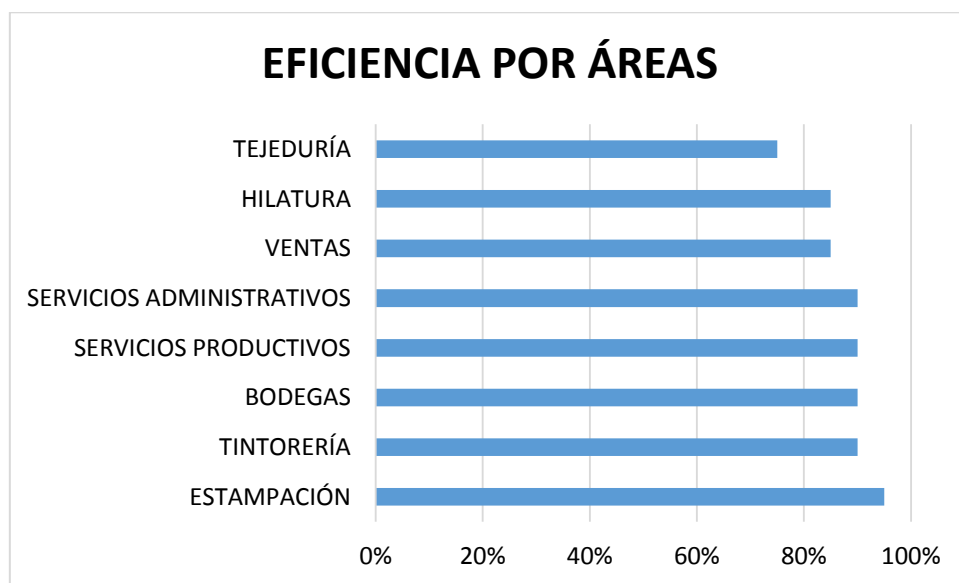
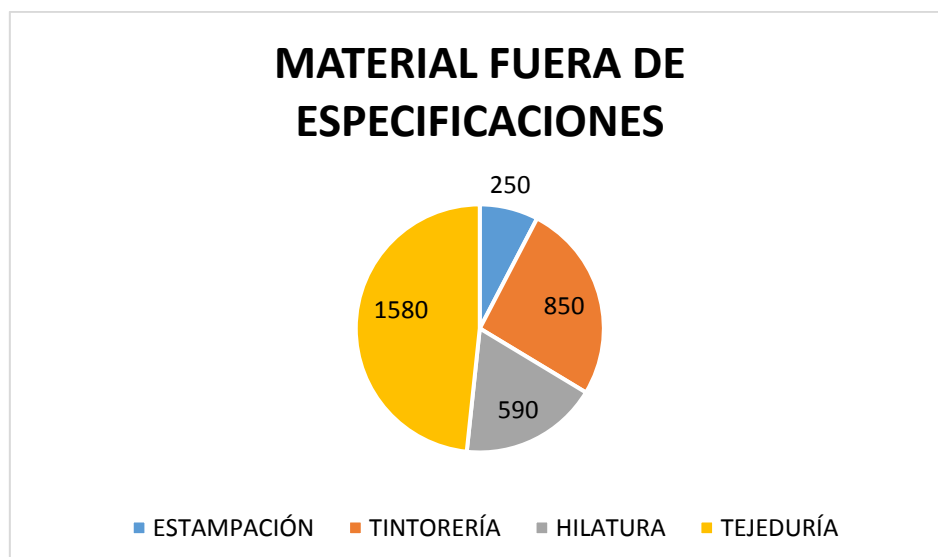


Gráfico 2: Material fuera de especificaciones Tomado: Planeación Estratégica 2015



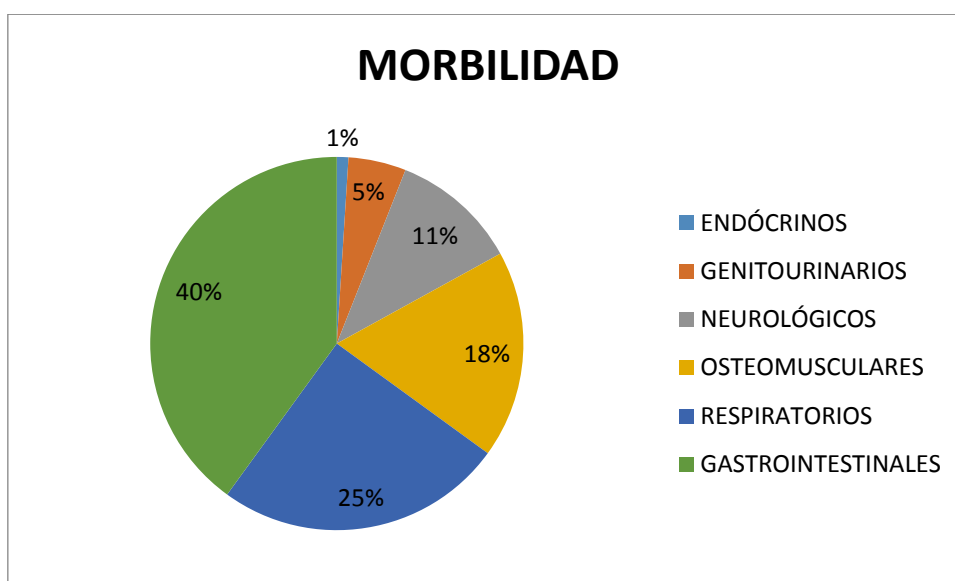
Se considera material fuera de especificaciones cuando existen fallas en el tejido de la tela, originados por desmontaje de tramado, torcedura de hilo o rotura de hilo que hacen que el producto no sea de primera calidad. Por la cantidad de pedidos de material de primera calidad, la empresa debe tener un stock alto de este producto para responder a las necesidades de los clientes.

- **Rotación de nuevo personal**

El Departamento de Talento Humano refiere una alta rotación del personal en esa área. Desde hace 10 meses realizan el proceso de selección para ocupar dos vacantes al cargo de Operador de Tejeduría. Han realizado entrevistas y han vinculado a 6 personas de las cuales no han permanecido más de tres meses en el puesto de trabajo. A todos quienes han ingresado han recibido la inducción al puesto de trabajo, sin embargo un operador novato no tiene el ritmo de trabajo de sus pares antiguos y ya que las máquinas requieren supervisión constante, el personal antiguo debe estar pendiente de la producción de las demás máquinas.

- **Morbilidad**

De acuerdo a la morbilidad del primer trimestre del año 2015, presentada por la médico ocupacional, el 40% de los motivos de consulta médica del área de Tejeduría se debe a Desórdenes Digestivos como: dispepsia, estreñimiento, diarrea, gastritis, dolor abdominal y está en estudio un caso de Úlcera Gástrica.



Como medida de prevención, la médico ocupacional realiza revisión semanal de menú evitando sobrecarga de carbohidratos. Además se realizó el control bacteriológico del comedor, tomando muestras y haciendo cultivos en: ensalada, arroz, carne, frotis de manos de quienes manipulan los alimentos, frotis de tabla de picar y muestra de jugo. El análisis bacteriológico indica parámetros normales de contaminación biológica, por lo que se descarta una fuente de contaminación por ésta vía. Hay que considerar que el estrés produce desórdenes del sistema gastrointestinal. (Moreno,B & Baez, C. 2010)

- **Ausentismo**

Los desórdenes gastrointestinales han provocado días de ausentismo en los trabajadores, tanto en pérdida de días de trabajo y tiempo en permisos y controles médicos. Un trabajador de la sección de Tejeduría, está desde hace 3 meses en consulta médica en el IESS en seguimiento médico por Diagnóstico de Úlcera Gástrica.

- **Entrevistas con trabajadores y supervisores**

Se ha realizado un primer acercamiento con a las personas que conforman el área. El jefe de área y los supervisores de turno refieren que los operarios se encuentran irritables, tienen mala actitud a las órdenes impartidas, no quieren colaborar cuando se les pide supervisar otra máquina y que les encuentran distraídos cuando se requiere la supervisión de la máquina y que en esos instantes se dan los errores en producción.

Al conversar con los operadores de máquina, ellos refieren que los supervisores son groseros, no son claras las órdenes impartidas, aumentan la carga de trabajo, no hay resolución equitativa de conflictos y que el tiempo de almuerzo y descanso es insuficiente.

En ambas circunstancias, tanto en supervisores como en operadores se percibe un deteriorado clima laboral que causa malestar en los trabajadores y que tiene efecto en la producción del área.

- **Seguridad y Salud**

Se han realizado evaluaciones y seguimientos de factores de riesgo físico, respecto a ruido e iluminación se encuentran en parámetros normales.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema.

De acuerdo al planteamiento del problema, podemos ver que el factor de riesgo psicosocial afecta al clima laboral de las personas que trabajan en la sección de Tejeduría. Las malas relaciones interpersonales y el conflicto con la autoridad, dan como resultado un deteriorado clima laboral, deficiencia en la productividad y problemas en la salud de los trabajadores. Hay que tomar en cuenta que los trabajadores se adaptan a las circunstancias del

trabajo para mantener un sustento fijo en una realidad económica en la que el empleo es escaso

1.1.1.2 Pronóstico

De continuar con la misma situación, el estrés generado provocará:

- **Morbilidad:** los desórdenes digestivos en los trabajadores se complicarán. Además que el estrés, no solo se somatiza en el sistema digestivo, también la respuesta de estrés, aguda o crónica, puede ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable. (Moreno,B & Baez, C. 2010)
- **Ausentismo:** aumento en días de ausentismo con la correspondiente pérdida de productividad de los días y horas no trabajadas.
- **Productividad y competitividad de la empresa:** Un trabajador que se siente a gusto con la actividad laboral que realiza, generará para la empresa un producto de calidad con el mínimo de desperdicio. La empresa tendrá una mayor margen de utilidad, lo que a su vez se ve retribuido en utilidades a los trabajadores.
- **Problemas en la vida extralaboral:** el trabajador al ser un ente multidiverso no puede desvincular su malestar en su ambiente laboral, en los otros ambientes donde él

se desarrolle. Su irritabilidad se mantendrá y generará malestar en su familia, se afectarán las relaciones con su esposa e hijos y eso aumentará aún más su grado de estrés, lo que tendrá implicaciones en su estado de salud.

El enfoque actual de la Seguridad Industrial y la Salud Ocupacional enfatiza el bienestar integral del trabajador; las malas relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo y el conflicto con la autoridad, van a generar alteraciones en el desempeño laboral. Al mitigar las situaciones conflictivas, fortalecer las relaciones interpersonales y con supervisión adecuada, la productividad y eficiencia del proceso aumentarán con las mínimas pérdidas materiales y con un clima laboral óptimo.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

En estudio de casos de similares características, para la resolución de éstos conflictos se han realizado medidas de control organizacionales como: rotación de personal en grupos de trabajo homogéneos, actividades de fortalecimiento de compañerismo y confianza, capacitaciones de liderazgo para jefes y mandos medios. Cambios que han dado como resultado una mejora de las relaciones interpersonales y en el ambiente de trabajo en relación del confort que siente el trabajador, dando como resultado que la productividad y competitividad de la empresa mejore.

1.1.2 Objetivo General.

Evaluar el factor de riesgo psicosocial de los trabajadores de la sección de Tejeduría en una empresa textil de la ciudad de Quito

1.1.3 Objetivos Específicos.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial y el grado de afectación que tienen sobre los trabajadores.
- Implementar medidas de control frente a los resultados obtenidos.
- Concientizar a trabajadores y supervisores sobre la importancia de gestionar los factores de riesgo psicosociales.

1.1.4 Justificaciones.

En el Ecuador, la normativa legal vigente como la Constitución, Código del Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución n° C.D. 333 y demás normativa, es el marco legal en la que coinciden en crear ambientes de trabajo saludables en la que se incluyen factores de riesgo psicosociales trabajo y velar por la seguridad y salud a fin de prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades de profesionales, entre las que se pueden destacar las de origen psicosocial.

Los modelos productivos dinámicos de las organizaciones y la necesidad de las personas en conseguir el sustento para su familia, hace que los trabajadores deban adaptarse a diversas condiciones del trabajo. Ésta empresa textil, consiente de los riesgos que genera y tomando en cuenta las pérdidas en producción causado por un deteriorado clima laboral; desea implementar medidas de prevención basadas en una adecuada evaluación de factores psicosociales.

Mantener la competitividad y generar ambientes de trabajo saludables, justifican el estudio por realizar. El camino a una cultura organizacional en donde la seguridad, la calidad

y la competitividad van de la mano, comienzan por una evaluación inicial y medidas de control encaminadas a cumplir el objetivo.

1.2 Marco Teórico.

Para iniciar el proyecto es necesario conocer las bases teóricas, por ello partiremos de conceptos generales enfocados a la línea de investigación.

Entorno de trabajo saludable

Las organizaciones deber tener como objetivo, lograr un entorno de trabajo saludable para sus trabajadores. La OMS define que entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a las siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y
- Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad”. OMS (2010)

Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad (OMS, 1986), un entorno de trabajo saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, si no abundancia de factores que promuevan la salud. (Leka, 2004).

La globalización y la competitividad de las empresas, hacen que los ambientes laborales sean exigentes respecto a calidad en los productos y en el cumplimiento de procedimientos de trabajo. Ello hace que las personas sientan un cierto nivel de presión sobre ellos, además de la presión personal o familiar, lo que involucra mucho las habilidades y capacidades de las personas para afrontar diferentes circunstancias estresantes.

Partiendo de éste análisis, podemos ampliar que un trabajo saludable, es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. (Leka, 2004).

Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el trabajador versus los conocimientos y capacidades que posee para enfrentarlos, se produce el estrés.

Cada vez, mas organizaciones consideran que el estrés relacionado con el trabajo afecta a gran parte de sus trabajadores, tanto en efectos a su salud como en repercusiones en la calidad de su trabajo, ya que una persona agobiada por estresores se vuelve enfermiza, poco motivada y ello efecto es que su trabajo no sea productivo. (Leka, 2004). Para ello es importante realizar una evaluación permanente de los riesgos laborales, sobre la capacitación, adiestramiento y suministro de información sobre sus riesgos laborales

Factores psicosociales

Según la OIT “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”
(OIT, 1986, p. 3)

Consecuencias de los riesgos psicosociales

- Psicológicos: ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol y tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, etc
- Fisiológicos: trastornos cardiovasculares, digestivos: úlceras de estómago, trastornos musculoesqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc, efectos en los que el estrés tendría el papel precursor.
- Sociolaborales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones en la vida social y familiar. (Fernandez,R. 2010)

Prevención de los factores psicosociales

Los riesgos psicosociales pueden reducirse en diferentes fases:

- Prevención primaria: derivada de los factores de riesgo del puesto de trabajo, ejemplo ruido, malas posturas, iluminación o temperatura. El objetivo es brindar un ambiente confortable para el trabajador.
- Prevención secundaria: educar y capacitar a los trabajadores, con el fin de fortalecer las habilidades de combatir con situaciones conflictivas.
- Prevención terciaria: desarrollar sistemas de gestión mas sensibles y con mayor capacidad de respuesta, mejorar los servicios de prestación a los trabajadores en temas de seguridad y salud y participación en la empresa. (Leka, 2004).

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Frederick Herzberg (1923-2000) reconocido psicólogo estadounidense muy influyente en teorías de gestión administrativa de empresas, propuso la “Teoría de los dos factores”, también conocida como la “Teoría de la motivación e higiene”. En sus estudios realizados sobre la motivación en el puesto de trabajo identificó dos tipos de factores bien diferenciados, los que generaban satisfacción e insatisfacción laboral. (Fernandez,R. 2010)

Según ésta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- Factores satisfactores o motivadores: están ligados a la tarea que se realiza, el contenido, el grado de responsabilidad, el éxito del logro, la alegría del reconocimiento
- Factores de insatisfacción o higienizantes: son ajenos a la tarea y siempre tienen que ver con el entorno en que ésta se desarrolla: jefes , normas, seguridad, liderazgo, salario, beneficios recibidos, relación con los compañeros

Tabla 1: Factores motivacionales e higiénicos

FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIÉNICOS
<i>De satisfacción</i>	<i>De insatisfacción</i>
Como se siente el trabajador en relación con su CARGO	Como se siente el trabajador en relación a su EMPRESA
El trabajo en si Reconocimiento Progreso profesional Responsabilidad Logros Independencia laboral Promoción	Sueldo y beneficios Política y organización de la empresa Relaciones entre compañeros Ambiente físico Supervisión Status Seguridad Industrial

Método de evaluación de factores de riesgo psicosocial F-PSICO

Es un método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el INSHT, del cual se han realizado varias revisiones hasta llegar a la versión F-PSICO 3.1. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas de opción múltiple, de forma que el número de ítems asciende a 89. Se evalúan 9 factores: (NTP 926)

Tabla 2: Siglas de factores psicosociales

FACTORES PSICOSOCIALES	SIGLAS
Tiempo de trabajo	TT
Autonomía	AU
Carga de trabajo	CT
Demandas psicológicas	DP
Variedad / Contenido	VC
Participación / Supervisión	PS
Interés por el trabajador / Compensación	ITC
Desempeño del rol	DR
Relaciones y apoyo social	RAS

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- Autonomía decisional. La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra

fuentes de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

Variedad / contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Interés por el trabajador / compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Relaciones y apoyo social

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno

de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.

No cabe duda que la evaluación de riesgos psicosociales está tomando mucho impulso en las organizaciones y varios autores nacionales y extranjeros han realizado estudios a cerca de ello. Existen varios métodos, incluso métodos específicos para los riesgos psicosociales ya encontrados.

En ésta empresa textil, están conscientes de los riesgos que generan a sus trabajadores y desean tener una línea base y elementos comprobables, para empezar un plan de acción para mitigar los efectos que los factores psicosociales de riesgo tienen sobre su organización.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la

persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”. (Nogareda, C. 2006)

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ahí que un objetivo preventivo debe ser no su eliminación o reducción sino su optimización, para evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores; las características propias del trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza de sus reacciones como de las consecuencias.

Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores. (NTP 926)

1.2.3 Hipótesis.

¿Hay relación de la productividad de la empresa y el bienestar físico y mental del trabajador, y los factores psicosociales que lo afectan?

1.2.4 Identificación y Caracterización de las Variables

Tabla 3: Variables independientes y dependientes

VARIABLE INDEPENDIENTE	Factores psicosociales de riesgo
VARIABLE DEPENDIENTE	Tiempo de trabajo
	Autonomía
	Carga de trabajo
	Demandas psicológicas
	Variedad / Contenido
	Participación / Supervisión
	Interés por el trabajador / Compensación
	Carga de trabajo
	Relaciones y apoyo social

CAPITULO II

MÉTODO

El método de evaluación F-PSICO es un método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que puede ser utilizado en cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. El método es una herramienta que facilita la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

También el método incluye un apartado de intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado de “Propuestas de mejora”, en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos.

Existen cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

- a) **Para la evaluación de situaciones específicas:** cuando se la realiza en un momento dado a un grupo en concreto. Los resultados obtenidos muestran la magnitud y particularidades en el objeto de estudio.
- b) **Para la localización de fuentes de problemas:** dada la existencia de un problema el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando.
- c) **Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones:** los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para

establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la prioridad de las mismas.

- d) **Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos:** permite observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.
- e) **Para tomar conciencia de la situación:** ofrece nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y ayuda a enriquecer el debate interno en la empresa sobre los problemas y cómo abordarlos.

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas de opción múltiple, de forma que el número de ítems asciende a 89. Se evalúan 9 factores. Los cuestionarios individuales o en formato de Aplicación Informática para la Prevención (AIP). (NTP 926). El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos

- Las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perl Valorativo)
- El porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Cada ítem se relaciona con los factores psicosociales analizados, de manera como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4: Items relacionados de los factores del Método FPSICO, tomada de NTP 926

TIEMPO DE TRABAJO (TT)		ITEM
Trabajo en sábados		1
Trabajo en domingos y festivos		2
Tiempo de descanso semanal		5
Compatibilidad vida laboral-vida social		6
AUTONOMIA		ITEM
Autonomía temporal	Posibilidad de atender asuntos personales	3
	Distribución de pausas reglamentarias	7
	Adopción de pausas no reglamentarias	8
	Determinación del ritmo de trabajo	9
Autonomía decisional	Actividades y tareas	10 a
	Distribución de tareas	10 b
	Distribución del espacio de trabajo	10 c
	Métodos, procedimientos y protocolos	10 d
	Cantidad de trabajo	10 e
	Calidad del trabajo	10 f
	Resolución de incidencias	10 g
	Distribución turnos	10 h
CARGA DE TRABAJO (CT)		ITEM
Presiones de tiempos	Tiempo asignado para la tarea	23
	Tiempo de trabajo con rapidez	24
	Aceleración del ritmo de trabajo	25
Esfuerzo de atención	Tiempo de atención	21
	Intensidad de la atención	22
	Atención de múltiples tareas	27
	Interrupciones	30
	Efecto de las interrupciones	31
	Previsibilidad de las tareas	32
Cantidad y dificultad de la tarea	Cantidad de trabajo	26
	Dificultad del trabajo	28
	Necesidad de ayuda	29
	Trabajo fuera del horario habitual	4
DEMANDAS PSICOLOGICAS (DP)		ITEM
Exigencias cognitivas	Capacidades requeridas	33a - 33e
Exigencias emocionales	Requerimientos de trato con personas	31
	Ocultación de emociones ante superiores	34
	Exposición a situaciones de impacto emocional	35
	Demandas de respuesta emocional	36
VARIEDAD / CONTENIDO (VC)		ITEM
Trabajo rutinario		37
Sentido del trabajo		38
Contribución del trabajo		39
Reconocimiento del trabajo		40
PARTICIPACION / SUPERVISIÓN		ITEM
Grado de participación		11
Control ejercido por el inmediato superior		12
INTERÉS POR EL TRABAJADOR		ITEM
Información proporcionada al trabajador		13
Facilidades para el desarrollo profesional		41
Valoración de la formación		42
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas		43
Satisfacción con el salario		44
DESEMPEÑO DE ROL (DR)		ITEM
Ambigüedad de rol		14
Conflicto de rol		15 a - 15 d
Sobrecarga de rol		15 e
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)		ITEM
Apoyo social instrumental de distintas fuentes		16
Calidad de las relaciones		17
Exposición a conflictos interpersonales		18
Exposición a situaciones de violencia		18 b - 18 d
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto		19
Exposición a discriminación		20

Fiabilidad del Método FPSICO

El estudio psicométrico (Ferrer,R. 2010) ha consistido en la obtención de la fiabilidad del Método FSICO como consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y diversas evidencias de validez del estudio de la estructura interna. Para cada uno de los factores, así como la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

Tabla 5: Fiabilidad del método, tomada de NTP 926

Inadecuada	$r < 0,60$
Adecuada pero con déficits	$0,60 \leq r < 0,70$
Adecuada	$0,70 \leq r < 0,80$
Buena	$0,80 \leq r < 0,85$
Excelente	$r \geq 0,85$

El coeficiente Alfa de Cronbach para valorar la consistencia interna de la escala global presenta un valor de 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. En la siguiente tabla se muestra el mismo coeficiente para cada uno de los factores

Tabla 6: Alfa de Cronbach de los factores, tomada de NTP 926

FACTORES FPSICO	<i>n</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Demandas psicológicas	1465	0,737
Variedad / Contenido	1539	0,705
Participación / Supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador / Compensación	1556	0,844
Carga de trabajo	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

2.1 Tipo de estudio.

En este caso se realizará un estudio descriptivo – explicativo, ya que se detalla la realidad de la situación a analizarse y el objetivo es explicar el porqué de los hechos en función de causa efecto; es decir en este caso la causa son los factores psicosociales de riesgo y el efecto las malas relaciones interpersonales, afectación en la salud de los trabajadores y deficiencias en la productividad.

2.2 Modalidad de investigación

Se realizará un estudio de campo. Se evaluará mediante cuestionarios aplicados a todos los operarios, supervisores y jefes de la sección de Tejeduría. Se realizará grupos de 8 personas. Hasta completar las 38 personas del grupo. También se realizará entrevistas con los supervisores y jefe del área, además de entrevistas con los tres trabajadores más antiguos de los turnos.

La información de los cuestionarios se ingresará en la aplicación informática para su adecuada tabulación.

2.3 Método

El proyecto se realizará mediante el método Inductivo-Deductivo, se realiza un planteamiento del problema en el que se describen las deficiencias de producción, la morbilidad y las malas relaciones interpersonales, derivadas de un deteriorado clima organizacional. Por ello se realizará una evaluación de los factores psicosociales para proponer las medidas de control necesarias y la concientización a trabajadores y supervisores de la importancia de gestionar los factores psicosociales.

2.4 Población y Muestra

Población: la empresa textil cuenta con un total de 191 trabajadores distribuidos en las siguientes secciones.

Tabla 7: Secciones de la empresa y número de trabajadores

ÁREAS	TRABAJADORES
VENTAS	10
BODEGAS	11
SERVICIOS PRODUCTIVOS	12
ESTAMPACIÓN	18
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	25
TINTORERÍA	35
TEJEDURÍA	38
HILATURA	42
TOTAL:	191

Muestra: para éste estudio se tomará en cuenta a los trabajadores del área de Tejeduría; por lo que será un Estudio de Caso. Los datos generales del grupo se presentan en éstas gráficas:

Gráfico 4: Distribución por género

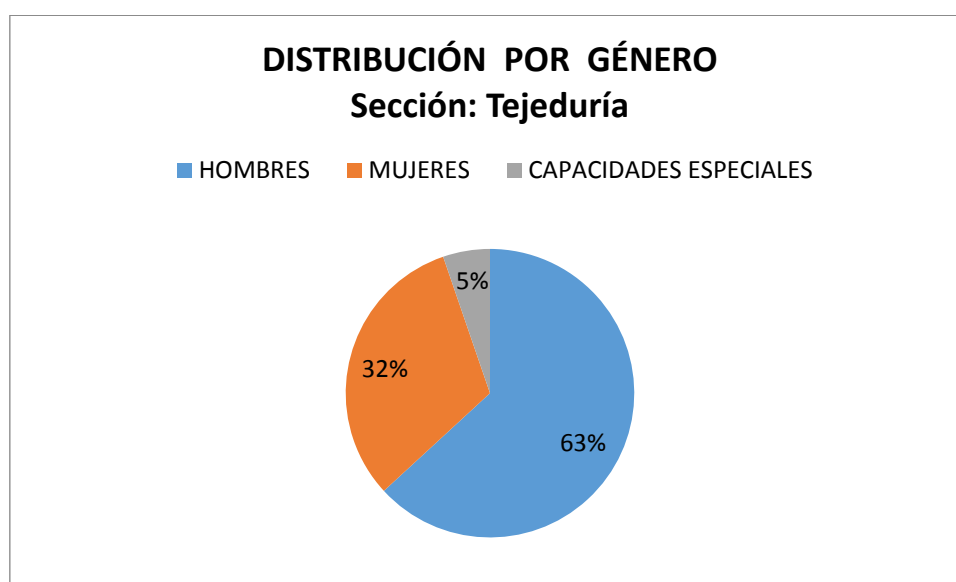
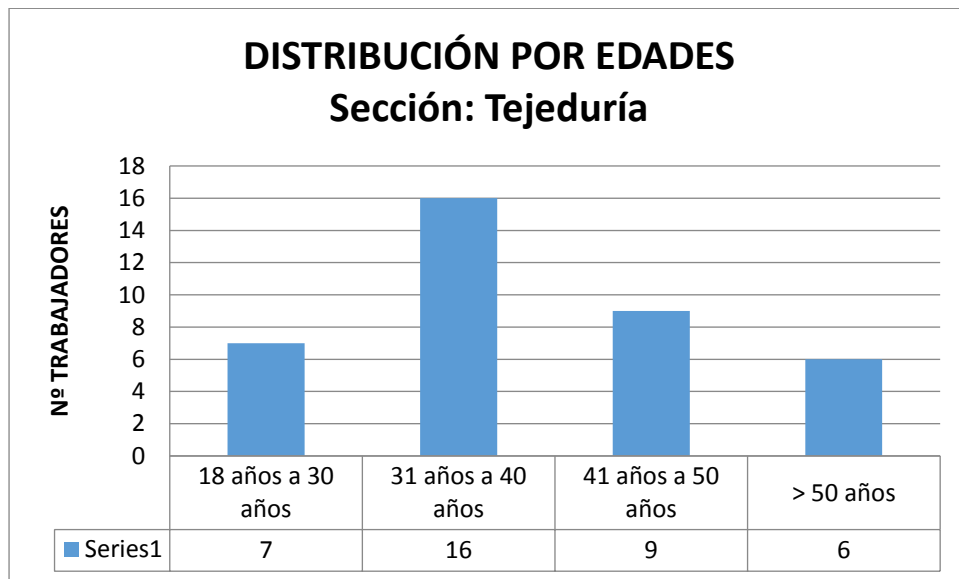


Gráfico 5: Distribución por edades



2.5 Selección de instrumentos de Investigación

La investigación se llevará a cabo utilizando los siguientes instrumentos:

Observación: Se realizará observación de los comportamientos en el área de trabajo, tanto de los operadores como supervisores.

Entrevistas: se realizará conversaciones con el jefe del área, supervisores y operadores de tejeduría los más antiguos de cada turno. Se les preguntará o siguiente:

- ¿Conoce usted que su sección es en la que más producto fuera de especificación se produce? Por qué cree que ocurre esto?
- Tiene usted algún problema de salud actualmente?
- Cómo es la relación entre compañeros de trabajo?
- Cómo es la relación con su supervisor?
- Qué impacto tendría en la economía de su familia, su sueldo sin horas extras?

Encuestas: Se aplicará el cuestionario F-PSICO 3.1 a los trabajadores de la sección de Tejeduría. Que se adjunta en el Anexo 1.

Para su aplicación deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad que es el diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta.
- Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos, informando de que los resultados se ofrecen de manera colectiva.
- Aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Disponer del tiempo suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Controlar los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- Es muy importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco

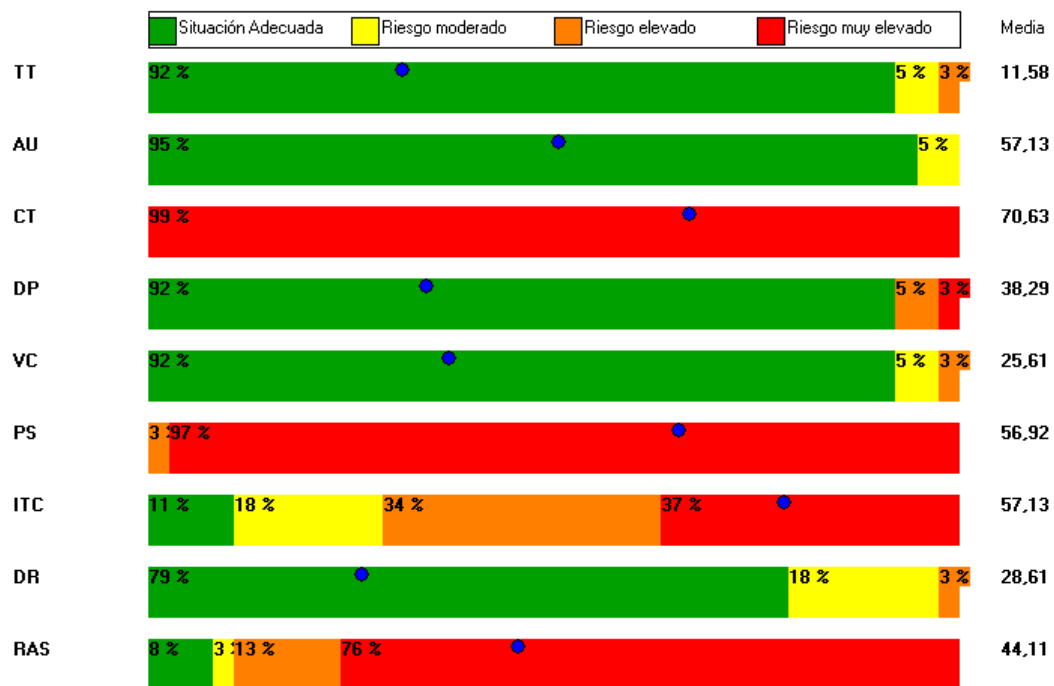
CAPITULO III

RESULTADOS

Levantada la información, se realiza la entrada manual de datos al API, ingresado los 38 cuestionarios se obtienen los siguientes resultados:

PERFIL VALORATIVO:

Grafico 6: Perfil valorativo



PERFIL DESCRIPTIVO:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	11,58	4,40	10,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
35	2	1	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

A veces	63%
A menudo	34%
Siempre o casi siempre	2%
Nunca o casi nunca	0%

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Nunca o casi nunca	97%
A veces	2%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

A menudo	60%
Siempre o casi siempre	31%
A veces	7%
Nunca o casi nunca	0%

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

A menudo	73%
A veces	26%
Siempre o casi siempre	0%
Nunca o casi nunca	0%

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	57,13	8,68	57,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
36	2	0	0

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.**

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

A menudo	76%
Siempre o casi siempre	15%
A veces	7%
Nunca o casi nunca	0%

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Nunca o casi nunca	52%
A veces	47%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Nunca o casi nunca	81%
A veces	18%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Determinación del ritmo (Ítem 9)

A menudo	47%
Nunca o casi nunca	26%
Siempre o casi siempre	15%
A veces	10%

- **Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

A menudo	71%
Siempre o casi siempre	28%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Nunca o casi nunca	71%
A veces	21%
Siempre o casi siempre	7%
A menudo	0%

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

A menudo	65%
Siempre o casi siempre	34%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

A menudo	65%
A veces	26%
Siempre o casi siempre	7%
Nunca o casi nunca	0%

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Nunca o casi nunca	68%
A veces	31%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Siempre o casi siempre	78%
A menudo	21%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Siempre o casi siempre	65%
A menudo	34%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Distribución turnos (ítem 10h)

Nunca o casi nunca	60%
A veces	31%
A menudo	7%
Siempre o casi siempre	0%
No trabajo a turnos	0%

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	70,63	8,30	69,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	0	38

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

A veces	76%
A menudo	23%
Siempre o casi siempre	0%
Nunca o casi nunca	0%

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Siempre o casi siempre	55%
A menudo	44%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

A veces	60%
Siempre o casi siempre	21%
A menudo	18%
Nunca o casi nunca	0%

- **Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Siempre o casi siempre	81%
A menudo	18%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Alta	65%
Media	34%
Muy alta	0%
Baja	0%
Muy baja	0%

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

A menudo	42%
A veces	42%
Siempre o casi siempre	15%
Nunca o casi nunca	0%

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

A veces	71%
A menudo	18%
Siempre o casi siempre	7%
Nunca o casi nunca	2%

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Siempre o casi siempre	78%
A menudo	21%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

A veces	50%
A menudo	21%
Nunca o casi nunca	18%
Siempre o casi siempre	10%

- **Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Elevada	65%
Excesiva	34%
Adecuada	0%
Escasa	0%
Muy escasa	0%

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

A veces	55%
A menudo	36%
Siempre o casi siempre	7%
Nunca o casi nunca	0%

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

A veces	68%
Nunca o casi nunca	23%
A menudo	5%
Siempre o casi siempre	2%

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Siempre o casi siempre	100%
A menudo	0%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	38,29	11,86	36,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
35	0	2	1

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión

o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

A veces	73%
Nunca o casi nunca	18%
A menudo	7%
Siempre o casi siempre	0%

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

A menudo	57%
Siempre o casi siempre	23%
A veces	18%
Nunca o casi nunca	0%

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Siempre o casi siempre	71%
A menudo	21%
A veces	7%
Nunca o casi nunca	0%

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

A veces	65%
A menudo	23%
Siempre o casi siempre	10%
Nunca o casi nunca	0%

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Nunca o casi nunca	57%
A veces	34%
Siempre o casi siempre	7%
A menudo	0%

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores y subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Nunca o casi nunca	86%
Siempre o casi siempre	13%
A menudo	0%
A veces	0%

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

A menudo	47%
A veces	36%
Siempre o casi siempre	15%
Nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

No tengo, no trato	92%
A veces	7%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%
Nunca o casi nunca	0%

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

Nunca o casi nunca	42%
A veces	31%
A menudo	26%
Siempre o casi siempre	0%
No tengo, no trato	0%

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

No tengo, no trato	92%
A veces	5%
A menudo	2%
Siempre o casi siempre	0%
Nunca o casi nunca	0%

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Nunca o casi nunca	57%
A veces	34%
A menudo	7%
Siempre o casi siempre	0%

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Nunca o casi nunca	92%
A veces	7%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	25,61	5,53	27,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
35	2	1	0

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador. Los ítems que comprenden este factor son:

Trabajo rutinario (Ítem 37)

Bastante	42%
Mucho	28%
No	15%
A veces	13%

Sentido del trabajo (Ítem 38)

Bastante	65%
Mucho	34%
Poco	0%
Nada	0%

Contribución del trabajo (Ítem 39)

Es muy importante	52%
Es importante	47%
No es muy importante	0%
No lo sé	0%

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

A veces	52%
A menudo	47%
Siempre o casi siempre	0%
Nunca o casi nunca	0%
No tengo, no trato	0%

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

A veces	50%
Nunca o casi nunca	50%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%
No tengo, no trato	0%

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

No tengo, no trato	92%
A menudo	7%
Siempre o casi siempre	0%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

A menudo	44%
A veces	26%
Siempre o casi siempre	18%
No tengo, no trato	10%
Nunca o casi nunca	0%

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	56,92	10,17	62,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	1	37

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus

quehaceres. Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprenden este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Sólo recibo información	63%
Se me consulta	28%
Puedo decidir	7%
Ninguna participación	0%

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Se me consulta	73%
Sólo recibo información	18%
Puedo decidir	7%
Ninguna participación	0%

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Sólo recibo información	71%
Ninguna participación	23%
Puedo decidir	2%
Se me consulta	2%

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Ninguna participación	78%
Sólo recibo información	13%
Se me consulta	5%
Puedo decidir	2%

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Ninguna participación	71%
Sólo recibo información	21%
Se me consulta	7%
Puedo decidir	0%

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Ninguna participación	92%
Se me consulta	5%
Puedo decidir	2%
Sólo recibo información	0%

Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Sólo recibo información	71%
Ninguna participación	21%
Se me consulta	5%
Puedo decidir	2%

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Insuficiente	44%
No interviene	26%
Adecuada	23%
Excesiva	5%

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

Insuficiente	65%
Adecuada	26%
Excesiva	7%
No interviene	0%

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Excesiva	81%
Adecuada	18%
No interviene	0%
Insuficiente	0%

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Excesiva	86%
Adecuada	13%
No interviene	0%
Insuficiente	0%

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	57,13	8,30	59,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	7	13	14

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. Los ítems que comprenden este factor son:

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

No hay información	92%
Insuficiente	7%
Es adecuada	0%

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

No hay información	84%
Insuficiente	15%
Es adecuada	0%

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

No hay información	84%
Insuficiente	15%
Es adecuada	0%

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

No hay información	78%
Insuficiente	21%
Es adecuada	0%

Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Insuficientemente	47%
No existe posibilidad de desarrollo profesional	36%
Regular	15%
Adecuadamente	0%

Valoración de la formación (Ítem 42)

Insuficiente en algunos casos	57%
Suficiente	34%
Totalmente insuficiente	7%
Muy adecuada	0%

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Insuficiente en algunos casos	55%
Suficiente	39%
Muy adecuada	5%
Totalmente insuficiente	0%

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Insatisfecho	57%
Satisfecho	34%
Muy satisfecho	7%
Muy insatisfecho	0%

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	28,61	8,81	30,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
30	7	1	0

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Poco clara	63%
Clara	31%
Muy clara	5%
Nada clara	0%

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Poco clara	57%
Clara	36%
Muy clara	5%
Nada clara	0%

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Clara	71%
Muy clara	28%
Poco clara	0%
Nada clara	0%

Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Clara	60%
Muy clara	39%
Poco clara	0%
Nada clara	0%

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Clara	50%
Muy clara	34%
Poco clara	15%
Nada clara	0%

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

Clara	65%
Poco clara	26%
Muy clara	7%
Nada clara	0%

Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Nunca o casi nunca	76%
A veces	23%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Nunca o casi nunca	84%
A veces	15%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Conflictos morales (Ítem 15 c)

Nunca o casi nunca	92%
A veces	7%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

A veces	81%
A menudo	10%
Siempre o casi siempre	7%
Nunca o casi nunca	0%

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Nunca o casi nunca	89%
A veces	10%
Siempre o casi siempre	0%
A menudo	0%

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	44,11	9,60	46,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	1	5	29

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

¿Puedes contar con tus jefes? (ítem 16 a)

A menudo	57%
A veces	28%
Siempre o casi siempre	13%
Nunca o casi nunca	0%
No tengo, no hay otras personas	0%

¿Puedes contar con tus compañeros? (ítem 16 b)

Nunca o casi nunca	52%
A veces	28%
A menudo	10%
Siempre o casi siempre	7%
No tengo, no hay otras personas	0%

¿Puedes contar con tus subordinados? (ítem 16 c)

No tengo, no hay otras personas	92%
Siempre o casi siempre	5%
A menudo	2%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (ítem 16 d)

A veces	57%
Nunca o casi nunca	34%
Siempre o casi siempre	7%
A menudo	0%
No tengo, no hay otras personas	0%

Calidad de las relaciones (ítem 17)

Regulares	71%
Buenas	28%
Malas	0%
No tengo compañeros	0%

Exposición a conflictos interpersonales (ítem 18 a)

Con frecuencia	78%
Raras veces	21%
Constantemente	0%
No existen	0%

Exposición a violencia física (ítem 18 b)

No existen	100%
Raras veces	0%
Con frecuencia	0%
Constantemente	0%

Exposición a violencia psicológica (ítem 18 c)

Raras veces	60%
Con frecuencia	31%
No existen	7%
Constantemente	0%

Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

No existen	92%
Raras veces	7%
Con frecuencia	0%
Constantemente	0%

Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	71%
No lo sé	28%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0%

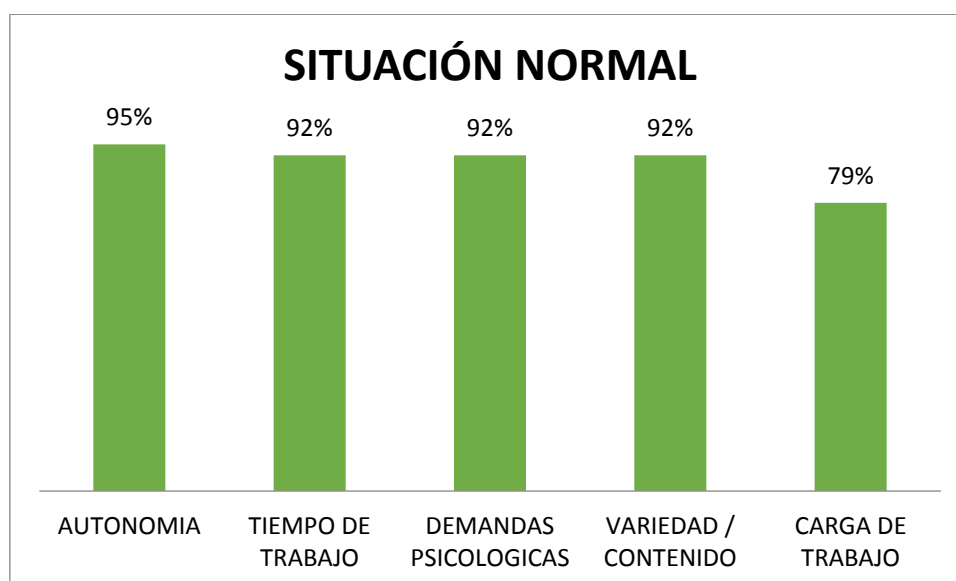
Exposición a discriminación (Ítem 20)

Siempre o casi siempre	68%
A menudo	31%
A veces	0%
Nunca o casi nunca	0%

3.1 Presentación y análisis de resultados

Para empezar el análisis de los datos, debemos conocer los factores psicosociales que se muestran en una situación normal:

Gráfico 7: Factores psicosociales en situaciones normales



Los valores indicados, muestran el porcentaje de trabajadores que están bajo una “situación normal” en los factores analizados

De los resultados obtenidos, podemos estratificar los factores de la siguiente manera:

Tabla 8: Factores psicosociales con Riesgo muy elevado

FACTOR PSICOSOCIAL	SIGLA	VALOR MEDIA	NIVEL DE RIESGO EVALUADO
Carga de trabajo	CT	70,63	RIESGO MUY ELEVADO
Participación / Supervisión	PS	56,92	RIESGO MUY ELEVADO
Interés por el trabajador / Compensación	ITC	57,13	RIESGO MUY ELEVADO
Relaciones y apoyo social	RAS	44,11	RIESGO MUY ELEVADO

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

Se analizarán los factores de riesgo psicosocial con “Riesgo Muy Elevado”

CARGA DE TRABAJO:

Todos los trabajadores refieren un nivel elevado de malestar con la Carga Trabajo. Como antecedente podemos indicar que hace un año se habló con los representantes de los trabajadores, sobre la posibilidad de aumentar un turno a fin de que se cumplan las ocho horas de trabajo en tres turnos. Esta propuesta fue rechazada en primer lugar por los trabajadores, ya que eso disminuiría las horas extras que realizan.

Tabla 9: Diferencia de sueldo

SUELDO BÁSICO	SUELDO CON HORAS EXTRAS	DIFERENCIA
354	472	118

Por parte del empleador, el hecho de aumentar un turno de trabajo implica mayores gastos en nómina, sin embargo debido a al alto riesgo psicosocial que implica, la empresa analiza la medida.

Presiones de tiempo:

- **Tiempo asignado para la tarea:** el 76% de los trabajadores, refieren que el tiempo que se dispone “a veces” es adecuado para las actividades designadas. Esto se debe a que la gran producción tiene que dividirse en dos turnos de trabajo, al tener tres turnos, la cantidad de trabajo se vería compensada con el tiempo de descanso que las personas tienen al día.
- Pocas horas de descanso al día.
- **Tiempo de trabajo con rapidez:** el 55% de los trabajadores refieren que “siempre o casi siempre” deben ejecutar las tareas con rapidez, esto se debe a que cuando ocurre una falla deben resolverla en el menor tiempo para no perder tiempo de máquina de producción.

Esfuerzo de atención:

- **Tiempo de atención:** el 81% de los trabajadores refieren que “siempre o casi siempre” deben mantener exclusiva atención a la actividad de su trabajo. Esto se debe a que deben identificar fallas al tejer la tela. Este factor psicosocial no se puede modificar
- **Intensidad de la atención:** el 65% de los trabajadores refieren que deben mantener “alta” atención para realizar su trabajo. Esto se debe a que dependiendo el tramado de la tela, se debe poner más atención a los detalles, para encontrar fallas.
- **Efecto de las interrupciones:** el 78% de los trabajadores refieren que en el caso de que existan interrupciones, éstas alterarían seriamente la ejecución de tu trabajo “siempre o casi siempre” que ocurran. Esto se debe a que cuando una máquina se

daña, o hay alguna interrupción grande se pierde la continuidad de producción, tiempo de trabajo y se acumula pedidos.

Cantidad y dificultad de la tarea:

- **Cantidad de trabajo:** el 65% de los trabajadores refieren que la cantidad de trabajo es “elevada”, esto se debe a que la carga de trabajo se distribuye en dos turnos y debe compensar el trabajo de las dos máquinas tejedoras que están en reparación.
- **Trabajo fuera del horario:** el 100% de los trabajadores, refieren que realizan horas extras y trabajan más de lo habitual. Esto se da por las 24 horas de trabajo que se deben cubrir en dos turnos de trabajo.

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN:

Los resultados obtenidos nos indican que los trabajadores de planta, no se sienten involucrados en la introducción de cambios en equipos y materiales de trabajo, ni en el lanzamiento de nuevos productos. Esto se debe a que los procedimientos son analizados por la Gerencia de Producción y son puestos a prueba. Además, la percepción del trabajo de supervisión, es muy pobre. Los trabajadores refieren insuficiente supervisión sobre el método y la planificación y una excesiva supervisión sobre el ritmo y la calidad. Se analiza el perfil de los supervisores y de ninguno de ellos hay registros de capacitación que fortalezcan aptitudes de liderazgo y planificación.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN:

Por los resultados obtenidos, nos damos cuenta que hay un déficit en la comunicación interna de la empresa. No hay información sobre formación, promoción o la situación actual de la empresa. Las facilidades de desarrollo personal, se ven limitadas por la larga jornada laboral. Además que se tiene una percepción de insatisfacción entre el esfuerzo, recompensa y el salario. El Departamento de Recursos Humanos no tiene claramente establecidos procedimientos de promoción, formación y resolución de conflictos.

Por los resultados obtenidos, se puede percibir que hay una pobre relación interpersonal entre los trabajadores, ya que el 52% refiere que “nunca o casi nunca” puede contar con sus compañeros, la exposición a conflictos interpersonales ocurre con “frecuencia” y el 68% de los trabajadores tiene la percepción de discriminación “siempre o casi siempre”. Además nos damos cuenta de la deficiente relación con los jefes para la resolución de conflictos. Se analiza que la larga jornada laboral y la carga de trabajo, aumentan el problema, de una mala relación interpersonal en la que las jefaturas y Recursos Humanos, no se han involucrado para solucionarla.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Por los resultados obtenidos, nos damos cuenta de que los trabajadores tienen la percepción de que no existe suficiente apoyo por parte de quienes lo rodean (supervisores y compañeros) para realizar el trabajo y si las hay, esas relaciones son conflictivas. El Departamento de Recursos Humanos ni los Supervisores, tienen establecidos procedimientos para responder frente a situaciones conflictivas y exposición a la discriminación entre los trabajadores.

4.1 Conclusiones

Después de haber realizado la evaluación de los factores psicosociales, y tomando en cuenta que estos varían de acuerdo al trabajador, sus características de personalidad y la veracidad y objetividad con la que hayan participado, se puede concluir que:

- Los factores psicosociales que afectan al trabajador, tienen relación con la productividad de la empresa y su bienestar físico y mental, lo que afirma la hipótesis y la parte teórica del estudio.
- En el análisis de los resultados, los factores de riesgo psicosocial muy elevado son:

Tabla 8: Factores psicosociales con Riesgo muy elevado

FACTOR PSICOSOCIAL	SIGLA	VALOR MEDIA	NIVEL DE RIESGO EVALUADO
Carga de trabajo	CT	70,63	RIESGO MUY ELEVADO
Participación / Supervisión	PS	56,92	RIESGO MUY ELEVADO
Interés por el trabajador / Compensación	ITC	57,13	RIESGO MUY ELEVADO
Relaciones y apoyo social	RAS	44,11	RIESGO MUY ELEVADO

- La Carga de trabajo tiene un riesgo *muy elevado* en el 100% de los trabajadores, principalmente por la larga jornada diaria laboral (12horas) y la cantidad de trabajo. Además hay que tomar en cuenta que el Código de Trabajo establece las horas máximas de jornada y horas suplementarias y extraordinarias.
- El tener menos tiempo de descanso y recuperación de la jornada, afecta a los trabajadores poniéndolos irritables, esto a su vez; afecta las relaciones interpersonales en el trabajo, afecta sus horarios de comida pudiendo causar alteraciones digestivas; dificulta su tiempo para estudio y formación y podría afectar sus relaciones familiares.

- En las entrevistas mantenidas, los trabajadores refieren éste malestar por la carga de trabajo, sin embargo, también refieren que les afectaría mucho la disminución de su salario al no realizar horas extras.
- El no tener operativas dos Máquinas Tejedoras afecta directamente la distribución de la carga de trabajo para las demás estaciones de producción.
- En el factor Participación / Supervisión tiene un *riesgo muy elevado* en el 97% de los trabajadores y en el 3% un *riesgo elevado*. No existe procedimientos de planificación e innovación en la producción que involucren a los trabajadores. Además hay una percepción de insuficiente supervisión sobre el método y la planificación y una excesiva supervisión sobre el ritmo y la calidad del trabajo.
- El factor Interés por el trabajador / Compensación tiene un *riesgo muy elevado* en el 36% de los trabajadores y un *riesgo elevado* en el 34%. La percepción de los trabajadores es que la empresa tiene un grado bajo de preocupación hacia ellos. No existe procedimientos claros de promoción y formación. La comunicación interna de la empresa es escasa. No hay información sobre la situación de la empresa y de las facilidades de desarrollo profesional.

Sobre el equilibrio entre esfuerzo y recompensas, el 55% de los trabajadores refieren que es *insuficiente en algunos casos* y el 39% que es *insuficiente*. Mientras que respecto a la satisfacción del salario, el 57% se siente *insatisfecho*, en comparación del 39% que se siente *satisfecho*.

- El factor Relaciones y Apoyo Social tiene un *riesgo muy elevado* en el 76% de los trabajadores. Esto es una situación muy preocupante ya que el Apoyo Social, es un factor moderador del estrés. El 71% refiere que la calidad de las relaciones interpersonales es *regular*; y el 78% refiere que los conflictos interpersonales ocurren con *frecuencia*. Respecto a la violencia psicológica, el 60% refiere que *ocurre raras*

veces, mientras que el 68% refiere que la exposición a la discriminación ocurre *siempre o casi siempre*. Posterior al análisis para profundizar sobre la discriminación, se encontró que quienes refieren esto son mujeres y hombres de entre 18 y 30 años.

- La empresa no tiene procedimientos claros y establecidos, respecto a inducción de personal nuevo y entrenamiento en el puesto de trabajo.

4.2 Recomendaciones

Los resultados de la evaluación psicosocial nos indican que se debe hacer intervención inmediata en los factores de *riesgo muy elevado*, por lo que se realizará recomendaciones de acuerdo a cada factor, además de que se realiza un plan de acción basado en las recomendaciones para que sea implementado por la empresa. Anexo 2.

CARGA DE TRABAJO

- Establecer el proceso de trabajo con tres turnos, de ocho horas de trabajo cada uno, con rotación de jornada (mañana, tarde, noche). Dando cumplimiento a la normativa legal al Código de Trabajo en el artículo 47 y 55, que establecen que la jornada de trabajo es de 8 horas y que las horas suplementarias y extraordinarias no podrán exceder de 4 en un día y 12 a la semana.
- Realizar mantenimiento correctivo de las dos máquinas tejedoras, a fin de que estén operativas para que mitiguen la carga de trabajo de la sección.
- Concientizar en los trabajadores, los beneficios a la salud física y mental al trabajar ocho horas diarias. Además realizar el seguimiento de los trabajadores que tengan

problemas en su economía familiar, a fin de que puedan adaptarse al cambio de salario, sin horas suplementarias y extraordinarias.

- Realizar un procedimiento y brindar información clara respecto a promoción, a fin de que se pueda realizar un proceso transparente de selección para el cargo de Supervisor del turno a implementarse.

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

- Realizar al menos una reunión mensual en el área de trabajo, para analizar inconvenientes suscitados respecto a producción y sugerencias, aspectos de seguridad y salud, y para felicitar o motivar a los trabajadores acerca de acciones positivas realizadas.
- Realizar una planificación conjunta de los grupos de trabajo, identificando características de los trabajadores, para que los grupos sean homogéneos, respecto a género, edad y antigüedad en el puesto de trabajo.
- Desarrollar en los supervisores de cada turno conocimientos y destrezas necesarias para el manejo de personal. Capacitarlos sobre métodos de planificación, liderazgo, empoderamiento y motivación hacia resultados.
- Realizar evaluación de desempeño de jefatura y supervisores anualmente. Acoplándolo con el método de incentivos.

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

- El Departamento de Recursos Humanos debe definir procedimientos sobre: promoción, formación de los trabajadores, incentivos, prevención de la discriminación

y evaluación del desempeño, y resolución de conflictos en los trabajadores; además de implementar un procedimiento claro para inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo para personal nuevo que ingrese a Tejeduría.

- Mejorar la comunicación interna de la empresa, por los medios que se pueda llegar a la mayor cantidad de gente, como cartelera de la sección y en las reuniones mensuales. La información debe ser clara, enfocada a la situación de la empresa y posibilidades de formación y promoción.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL:

- Realizar acciones para fortalecer lazos de compañerismo y solidaridad.
- Implementar una manera óptima para la resolución de conflictos mediante un procedimiento.
- Realizar una campaña de prevención de la discriminación enfocada a mujeres y jóvenes.
- Realizar seguimiento médico de la morbilidad de la Sección a fin de analizar si han disminuido los desórdenes digestivos en los trabajadores.
- Realizar charlas en los trabajadores, sobre Uso del tiempo libre e Higiene del sueño.
- Realizar charlas de economía familiar y ahorro.
- La comunicación interna debe extenderse al resto de áreas y llegar de manera clara y entendible a todos los trabajadores.

BIBLIOGRAFIA:

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.

OMS (2010) Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra

Leka, Stavroula (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Ginebra: Biblioteca OMS.

Ricardo Fernandez Garcia, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, 2010

Nogareda, C. (coord.) 2006. Psicosociología del trabajo. Madrid, INSHT.

Ferrer, R. Guílera, G., Però, M. (2010) Informe técnico del instrumento de valoración de riesgos psicosociales. Universidad de Barcelona.

Muñiz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñiz, A.M. Fidalgo, E. garcía-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds). Análisis de los ítems, (pp. 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.

NTP 926, Evaluación de Riesgo Psicosocial mediante el Método FSICO.